

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sumenep yang beralamat di jalan Trunojoyo No.134A, Kolor, Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur 69417.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey (*research survey*) dimana penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan data secara langsung dari para pelanggan PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sumenep mengenai persepsi dan harapan mereka. Instrumen yang digunakan dalam melakukan *survey* ini adalah dengan menggunakan kuisioner. Obyek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sumenep.

#### **3.3 Pengumpulan Data**

##### **3.3.1 Sumber Data**

Berdasarkan sumbernya :

- a. Data internal adalah data yang diperoleh berdasarkan observasi langsung terhadap objeknya yaitu kondisi pelayanan dalam PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sumenep.
- b. Data eksternal adalah data yang diperoleh dari pelanggan mengenai variabel pelanggan yang akan dijadikan variabel dalam penelitian,

Berdasarkan cara memperolehnya :

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari para pelanggan PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sumenep mengenai persepsi dan harapan mereka dengan cara melakukan wawancara dan membagikan kuisioner.
- b. Data sekunder yaitu data yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak manajemen. Seperti sejarah berdirinya perusahaan dan pelayanan yang mereka berikan.

### 3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan cara:

- a. Teknik Survey, yakni dengan melakukan pengamatan langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sumenep dan penyebaran kuesioner kepada pelanggan PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sumenep.
- b. Teknik Dokumentasi, yakni dengan memperoleh data mengenai PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sumenep berupa dokumen-dokumen yang mendukung pengerjaan laporan.
- c. Metode Wawancara, dengan melakukan wawancara maupun diskusi dengan pelanggan dan manajemen PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sumenep.
- d. Teknik Studi Literatur, yaitu dengan membaca buku-buku dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penerapan metode *servqual* dan model *Important Performance Analysis* untuk perbaikan kualitas pelayanan.

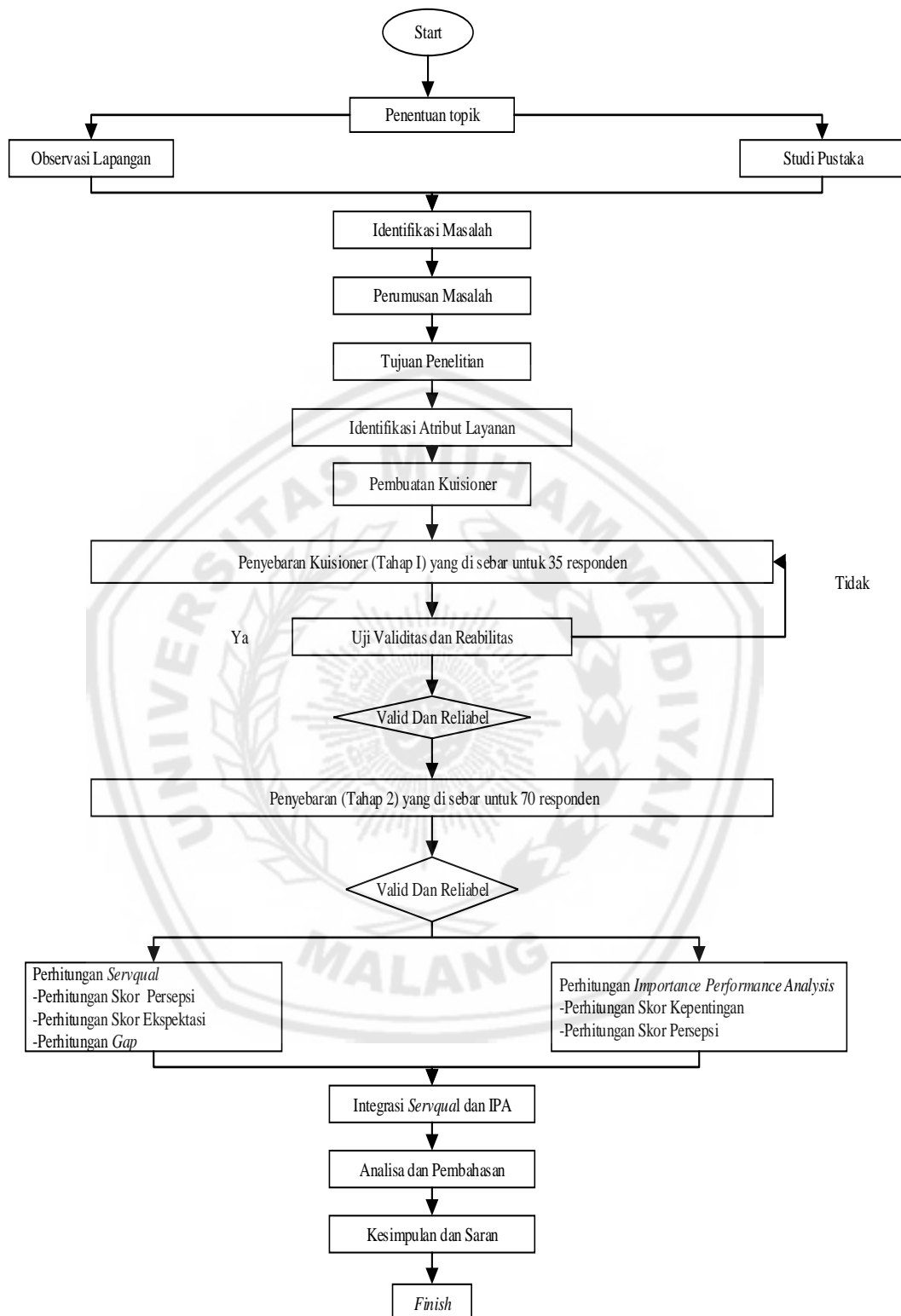
### 3.3.3 Instrumen Penelitian

Adapun instrument penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuisisioner terbuka sebagai studi pendahuluan untuk mendapatkan atribut-atribut pernyataan yang akan menjadi isi dari kuisisioner sebenarnya (kuisisioner tertutup) yang akan disebarkan pada sampel penelitian.
2. Kuisisioner tertutup. Pada kuisisioner tertutup ini pelanggan memberikan penilaian terhadap persepsi dan harapan konsumen atas kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sumenep. Kuisisioner tertutup ini berisi daftar variabel (atribut) pelayanan jasa yang harus dinilai oleh pelanggan berdasarkan dimensi yang ada pada *servqual* di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sumenep.

### 3.4 Prosedur Penelitian

Tahapan-tahapan penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1



**Gambar 3.1** *Flowchart* penelitian

## **Tahap Pendahuluan**

### **3.4.1 Penentuan Topik**

Pada tahap ini peneliti menentukan topik apa yang akan diteliti sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan peneliti.

### **3.4.2 Studi Pustaka**

Pada langkah ini dilakukan mencari, mengumpulkan, dan mempelajari referensi mengenai teori yang digunakan dalam melakukan penelitian. Pengumpulan referensi tersebut berupa teori yang berhubungan tentang metode *Service Quality (servqual)* dan model *Important Performance Analysis*, serta teori kualitas jasa dan pelanggan yang bisa diperoleh dari jurnal, buku, skripsi maupun sumber yang lain.

### **3.4.3 Observasi Lapangan**

Pada langkah observasi lapangan ini dilakukan pengamatan secara langsung di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sumenep dengan tujuan untuk melihat kondisi real yang terjadi di lapangan dan mengamati permasalahan yang ada untuk kemudian dijadikan objek penelitian. Tahap ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara langsung terhadap konsumen dan pihak manajemen PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sumenep

### **3.4.4 Identifikasi Masalah**

Pada langkah ini dilakukan identifikasi terhadap masalah-masalah yang ditemukan pada survei awal perusahaan. Langkah ini bertujuan untuk mengetahui masalah-masalah yang biasanya menjadi keluhan para pelanggan, sehingga memudahkan dalam pencarian solusi terhadap masalah agar dapat diselesaikan dengan metode yang tepat. Permasalahan yang terjadi adalah banyaknya perusahaan jasa serupa yang menyebabkan terjadinya persaingan ketat antara pelayanan yang diberikan setiap perusahaan terhadap kepuasan konsumen yang didapatkan. Dengan permasalahan tersebut Bank BRI Cabang Sumenep ingin meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh kepada pelanggan Bank BRI Cabang Sumenep guna mencapai kepuasan pelanggan dan dapat mempertahankan pelanggan agar pelanggan tidak berpaling tempat.

### **3.4.5 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah penelitian ini disusun berdasarkan uraian yang ada dalam bab I mengenai latar belakang masalah . perumusan masalah merupakan suatu usaha untuk mencari inti permasalahan yang ingin di pecahkan dalam suatu penelitian , dengan cara pengamatan dan wawancara dengan para pengguna jasa Bank Rakyat Indonesia Cabang Sumenep.

### **3.4.6 Tujuan Penelitian**

Penentuan tujuan penelitian ini berfungsi untuk memberikan arah dalam pelaksanaan penelitian secara keseluruhan. Tujuan penelitian yang di tetapkan seperti yang telah di kemukakan sebelumnya pada BAB I.

### **3.4.7 Identifikasi Atribut Layanan**

Identifikasi atribut layanan dilakukan dengan cara mendatangi langsung ke tempat dan wawancara dengan Branch Operational Manager untuk mengetahui atribut-atribut yang ada di Bank Rakyat Indonesia Cabang Sumenep yang kemudian dijadikan pertimbangan dalam penyusunan kuisisioner tahap I penelitian

#### **3.4.7.1 Wawancara dengan pihak kantor dan konsumen**

Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara terhadap pihak pelanggan dan manajemen di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sumenep. Hal ini digunakan untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang diharapkan bagi pelanggan ketika menggunakan jasa BRI tersebut. Wawancara ini dilakukan berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa kepada para pelanggan. Ke 5 dimensi tersebut adalah *Tangible* (bukti fisik), *Emphaty* (empati), *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (kehandalan) dan *Assurance* (jaminan). Hasil wawancara ini dalam bentuk *voice of customer* yang akan digunakan untuk penyusunan kuisisioner penelitian.

#### **3.4.7.2 Klasifikasi atribut**

Kuesioner digunakan sebagai media untuk memberikan jawaban dan penilaian yang sudah disediakan oleh peneliti kepada responden sebagai tolak ukur kualitas pelayanan PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sumenep. Penyusunan

kuesioner dilakukan setelah mengetahui atribut dari hasil wawancara.

Saat melakukan identifikasi atribut konsumen. Berikut ini adalah atribut kuesioner yang telah disusun berdasarkan kondisi yang ada pada tempat penelitian :

**Tabel 3.1** Atribut Kuesioner Penelitian

Dimensi	Atribut Layanan
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1.Kebersihan,Kenyamanan Ruangan dan Gedung.
	2.Terdapat AC dan CCTV yang memadai.
	3.Tersedia air aqua galon gratis
	4.Tersedia 2 Toilet yang Bersih
	5.Terdapat Area lahan parkir yang memadai
	6.Satpam dan Karyawan selalu berpenampilan rapi dan bersih memakai seragam kantor
	7.Jumlah kursi di ruang tunggu yang memadai
	8.Lokasi bank BRI yang mudah di jangkau (di pinggir jalan)
	9.Kebersihan (tidak terdapat debu dan bekas lipstick orang lain) pada alat minuman (gelas)
	10.ATM mudah di jangkau (minimal di setiap kecamatan ada)
	11.Tersedia mesin cetak Antrian
<i>Assurance</i> (Jaminan)	12.Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik
	13.Pelayanan yang sopan dan ramah terhadap nasabah
	14.Perasaan aman selama berurusan dengan karyawan
	15.Terdapat undian hadiah untuk beberapa nasabah yang menabung
	16.Keamanan area parkir
	17.Pihak bank bertanggung jawab penuh ketika <i>skimming</i> (ada yang menduplikat ATM nasabah)
<i>Emphaty</i> (Empati)	18.Memiliki jam kerja operasional dan harus tepat waktu ( <i>one time</i> )
	19.Adanya penilaian dalam pelayanan oleh pihak <i>Quality Assurance</i>
	20.Kemudahan konsumen dalam menyampaikan kritik dan saran (melalui sms dan kotak saran)
	21.Ruang pelayanan terdapat petunjuk alur proses pelayanan yang jelas
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	22.Adanya satpam yang menangani nasabah yang datang untuk di berikan arahan dalam pelayanan sesuai kebutuhan nasabah
	23.Karyawan <i>Customer Service</i> dalam menghadapi keluhan nasabah cepat dan akurat
	24.Pelayanan di Teller cepat dan akurat.
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	25.Ketelitian pengerjaan karyawan Teller (seperti menghitung uang)
	26.Penggunaan teknologi untuk menunjang kebutuhan perusahaan dan nasabah (mesing hitung uang yang canggih dan ATM yang sering error)
	27.Data nasabah (data keuangan) misalnya buku tabungan atau pinjaman tercetak akurat
	28. <i>Brand</i> (Nama BRI) dan citra perusahaan di kenal di masyarakat luas
	29. Pelayanan sesuai dengan antrian

### 3.4.8 Penyebaran Kuisisioner (Tahap I)

Responden kuisisioner ini di sebarakan kepada konsumen yang sebelumnya telah melakukan transaksi di Bank Rakyat Indonesia Cabang Sumenep. Kuisisioner akan disebar sebanyak 35 kepada responden. untuk menentukan valid dan reliabelnya kuisisioner yang telah di sebar.

Skala penelitian yang digunakan dalam penelitian menggunakan skala likert 1-5. Kuisisioner terdiri dari 2 bagian yaitu :

#### 3.4.8.1 Kuesioner *Service Quality (servqual)*

Pada kuesioner *Service Quality (Servqual)* berisi pernyataan mengenai layanan yang akan diterima (*expectation*) dan layanan yang telah diterima (*perception*) pelanggan dan digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan melalui persepsi layanan BRI dengan ekspektasi pelanggan terhadap layanan PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sumenep. Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner *Servqual* menggunakan skala 1 – 5. Berikut adalah tabel skala penilaian kuesioner *servqual* :

**Tabel 3.2** Skala penilaian kuesioner *servqual*

SKALA PENILAIAN	
Harapan Konsumen	Kinerja Bank BRI
1.Tidak mengharapkan	1.Tidak Puas
2.Kurang mengharapkan	2.Kurang Puas
3.Cukup mengharapkan	3.Cukup Puas
4.Mengharapkan	4.Puas
5.Sangat mengharapkan	5.Sangat Puas

#### **3.4.8.2 Kuisisioner *Important Performance Analysis***

Dalam Tahap ini kuisisioner disusun berdasarkan atribut-atribut yang di dapatkan dari atribut awal dengan tambahan dari hasil penyebaran kuisisioner I serta atribut yang telah melewati proses klarifikasi atribut ke dalam 5 dimensi kualitas.

Kuisisioner tahap ini bertujuan untuk mengetahui tingkat harapan dan persepsi konsumen mengenai penilaian atribut-atribut tersebut dengan menggunakan skala likert, sedangkan untuk penentuan jumlah sampel yang di ambil untuk penyebaran kuisisioner mengacu pada rumus Bernoulli.

### **3.5 Uji validitas dan Reliabilitas**

Uji Validitas merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji apakah hasil dari kuesioner yang telah disebarkan dinyatakan valid atau tidak. Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan yang diajukan cukup mengungkapkan sesuatu yang akan diukur atau diteliti, dan dinyatakan valid jika nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel.

Uji reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel dan untuk mengetahui keandalan kuesioner. Kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten dari waktu ke waktu. Metode yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah metode *Cronbach Alpha*. Menurut Fransisko, dkk (2015) uji validitas diterima jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.6$  dan ditolak jika nilai *Cronbach alpha*  $< 0.6$ . Apabila kuisisioner yang di sebar tidak valid dan reliabel maka menyusun kembali pertanyaan kuisisioner yang di sebar dengan cara menghapus pertanyaan yang tidak valid.



### 3.6 Penentuan Jumlah Sampel

#### a. Teknik Sampling

Menurut Sekaran (2006), pengambilan sampling adalah proses pemilihan sejumlah elemen secukupnya dari populasi yang ada. Sehingga penelitian terhadap sampel atau pemahan tentang sifat atau karakteristik akan membuat kita dapat memahami sifat atau karakteristik populasi yang ada. Pada penelitian ini tipe pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, yang maksudnya adalah besarnya peluang elemen untuk dipilih sebagai subjek penelitian tidak diketahui, sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Quota Sampling* dimana pengambilan sampel akan dilakukan dengan jumlah yang telah ditentukan dan dengan ciri-ciri tertentu. Sampel yang dipilih adalah responden yang pernah memakai jasa PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sumenep.

#### b. Ukuran sampel

Penentuan ukuran sampel pada penyebaran kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan persamaan Bernaulli (distribusi normal) yang diketahui dengan rumus sebagai berikut (Hedithya dkk, 2013) :

$$N \geq \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \cdot pq}{e^2}$$

Dimana :

N = jumlah sampel minimum

$\alpha$  = tingkat kepercayaan (95%)

$Z(\alpha/2)$  = nilai distribusi normal (1,96)

e = tingkat kesalahan (5%)

p = proporsi jumlah kuisisioner yang dianggap benar

q = proporsi jumlah kuisisioner yang dianggap salah

### 3.7 Penyebaran Kuisisioner Tahap 2

Setelah diketahui jumlah sampel, maka kuisisioner akan dilanjutkan desebarkan minimal 43 responden, namun pada penelitian ini akan digenapi sampai 70 responden sebagai sampel dengan mempertimbangkan bahwa jika kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengisian kuisisioner sebesar 5% maka dengan jumlah responden yang berjumlah 70 masih menutupi jumlah minimal responden yang

mengisi kuisioner dengan benar yaitu sejumlah 43 responden dengan ketentuan responden adalah orang yang menggunakan atau orang yang pernah menggunakan jasa Bank Rakyat Indonesia Cabang Sumenep.

## **Tahap pengolahan data**

### **3.7.1 Perhitungan skor *Service Quality* (Servqual)**

#### **(1) Skor Ekspektasi dan Skor Persepsi Layanan**

Tingkat Ekspektasi pelanggan adalah harapan pelanggan terhadap *service* yang di berikan oleh pihak Bank Rakyat Indonesia Cabang Sumenep. Sedangkan persepsi layanan pelanggan adalah pandangan atau citra pelanggan terhadap *service* yang telah di berikan pihan Bank Rakyat Indonesia Cabang Sumenep. Dalam perhitungan Skor data input yang di gunakan adalah penilaian pelanggan terhadap atribut-atribut layanan dalam kuisioner. Skor tersebut didapat dengan menghitung nilai rata-rata (mean) untuk tiap atribut.

#### **(2) Menghitung Nilai *Gap***

Hasil perhitungan nilai persepsi dan ekspektasi akan di gunakan untuk memperoleh nilai *gap*. Nilai *gap* diperoleh dari pengurangan nilai persepsi dengan ekspektasi. Perhitungan tersebut berfokus pada pengukuran dan pemahaman pelanggan terhadap kualitas layanan. Pada hakikatnya pengukuran kualitas jasa hampir sama dengan pengukuran kepuasan pelanggan yaitu di tentukan oleh hasil dari nilai persepsi dan ekspektasi.

$$\text{Servqual Score (Gap)} = \text{Perception Score} - \text{Expectation Score}$$

Dari perhitungan tersebut akan dapat diketahui *gap* dari masing – masing atribut yang diteliti. Jika skor *gap* yang diperoleh adalah negatif (-), berarti kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Sumenep adalah tidak baik (pelanggan tidak puas dan tidak sesuai dengan harapan pelanggan). Hasil dari perhitungan *gap servqual* ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen.

### **3.7.2 Pengolahan Data dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**

#### **(1) Klasifikasi Tingkat Atribut**

Tahap ini dilakukan untuk menjelaskan posisi atribut kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Sumenep berdasarkan harapan mengenai tingkat kepentingan (ekspektasi) menurut konsumen. Selain itu, juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi tindakan apa yang harus dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Sumenep.

#### **(2) Pembuatan Diagram Kartesius**

Tahap ini bertujuan untuk mengelompokkan dan menjelaskan atribut-atribut kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kinerja yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut sehingga dapat dijabarkan dalam diagram kartesius.

### **3.8 Integrasi Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis***

Setelah diketahui atribut-atribut pada *Servqual* dan *Importance Performance Matrix* yang termasuk pada kuadran I, II, III dan IV maka langkah selanjutnya adalah mengintegrasikan klasifikasi atribut berdasarkan kategori *Servqual* dengan identifikasi kuadran-kuadran pada *Importance Performance Matrix*. Sehingga dapat mengetahui atribut layanan apa saja yang harus dipenuhi dan perlu untuk ditingkatkan agar kepuasan pelanggan dapat meningkat. Dan atribut layanan apa saja yang harus dipertahankan agar kepuasan pelanggan tidak turun.

### **3.9 Analisa Hasil dan Pembahasan**

Dari pengujian data mengenai kecukupan, validitas dan reabilitas pengolahan data mengenai indeks kepuasan pelanggan serta nilai *servqual* dan nilai *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis *Servqual* (*Service Quality*) digunakan untuk mengetahui kesenjangan ekspektasi dan persepsi bagaimana kinerja yang dirasakan oleh pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Sumenep. Analisis kepentingan dan kinerja (*Importance Performance Analysis*) digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas jasa yang diperjelas dalam

diagram kartesius dari atribut-atribut apa yang di anggap sangat penting dan sebaliknya oleh konsumen.

### **3.10 Kesimpulan dan Saran**

Tahap akhir dari penelitian ini adalah membuat kesimpulan dari pengolahan data yang telah dianalisa dan dibahas. Kemudian membuat saran perbaikan kepada manajemen Bank Rakyat Indonesia Cabang Sumenep untuk perbaikan pelayanan di masa yang akan datang.

